

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Географічний факультет
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС
вибіркової навчальної дисципліни
КУЛЬТУРА ОБСЛУГОВУВАННЯ

підготовки бакалавра
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа

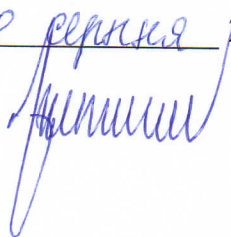
Силабус навчальної дисципліни «Культура обслуговування» підготовки бакалавра, галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа, за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа».

Розробник: асист. Пасічник М. П.

Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства

протокол № 1 від 28 серпня 2020 р.

Завідувач кафедри:



д. геогр. н., проф. Ільїн Л. В.

Волинський національний університет імені Лесі Українки
Географічний факультет
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС

I. Опис навчальної дисципліни «Культура обслуговування»

Денна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	24 «Сфера обслуговування»	Вибіркова
		Рік навчання 4
Кількість годин / кредитів 210/7	241 «Готельно-ресторанна справа»	Семестр 7-ий
		Лекції 44 год.
	Готельно-ресторанна справа	Практичні (семінарські) 46 год.
ІНДЗ: є		Самостійна робота 106 год.
	Бакалавр	Консультації 14 год.
		Форма контролю: залік
Мова навчання: українська		

II. Інформація про викладача

Викладач: Пасічник Михайло Петрович

Посада: асистент кафедри туризму та готельного господарства

Електронна пошта: m.p.pasichnyk@gmail.com

Адреса викладання курсу: вул. Потапова, 9, корпус С.

Дні занять: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi>

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу. Курс «Культура обслуговування» є вибірковою складовою навчального плану. Дана дисципліна передбачає формування у майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи знань про етичні та культурні особливості сфери гостинності, норми і принципи ділових відносин у сфері гостинності та розвиває вміння міжособистісних відносин, ділової комунікації та безконфліктної діяльності в індустрії гостинності. Як вибіркова складова, вивчення дисципліни дозволить студенту сформувати індивідуальну освітню траєкторію.

2. Мета навчальної дисципліни. Метою вивчення курсу є формування у студентів професійних знань і практичних навичок з культури гостинності організації процесу надання послуг у підприємствах готельно-ресторанної індустрії.

3. Результати навчання (компетентності). Програма складена відповідно до навчального плану та кваліфікаційної характеристики спеціальностей. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти спеціальності **241 «Готельно-ресторанна справа»** повинні здобути **загальні (ЗК) та фахові (ФК) компетенції, а саме:**

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;

ЗК 05. Здатність працювати в команді;

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності;

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

ФК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;

ФК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії;

Очікувані програмні результати навчання (РН) полягають у тому, що студенти повинні вміти:

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук;

РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово;

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лекції	Практичні	Самостійна робота	Консультації
Змістовий модуль 1. Гостинність як фундаментальна характеристика культурно-історичного розвитку людства					
Тема 1. Гостинність як продукт розвитку соціальної культури суспільства	20	4	4	12	–
Тема 2. Основні складові гостинності у готельно-ресторанній індустрії	26	6	6	12	2
Тема 3. Професійне спілкування - основа культури гостинності	26	6	6	12	2
Тема 4. Корпоративна культура підприємств готельно-ресторанного бізнесу	26	6	6	12	2
Разом за змістовим модулем 1	98	22	22	48	6
Змістовий модуль 2. Культура споживання їжі – як основна складова етикету гостинності у готельно-ресторанному бізнесі					
Тема 5. Культура споживання їжі	30	6	6	16	2
Тема 6. Етикет гостинності в ресторанах	30	6	6	16	2
Тема 7. Столовий етикет – основа культури споживання їжі	26	6	6	12	2
Тема 8. Міжнародний етикет обслуговування	30	6	6	16	2
Разом за змістовим модулем 2	112	22	24	58	8
Всього годин	210	44	46	106	14

5. Завдання для самостійного опрацювання

№	Теми	Кількість годин
1	Роль родинної гостинності у збереженні традицій і звичаїв	12
2	Створення сприятливого психологічного клімату в колективі	12
3	Манери обслуговування споживачів різних психологічних типів поведінки	12
4	Особливості міжнародного ділового етикету народів Європи, США та Сходу	12
5	Культура ділового спілкування по телефону. Епістолярний етикет	12
6	Службовий етикет працівників сервісної сфери. Естетична культура працівника сервісу	12
7	Візитні картки. Ділові подарунки та сувеніри	12
8	Морально-психологічний клімат в колективі	12
9	Професіоналізм як моральна риса особистості	10
Разом		106

IV. Політика оцінювання

Політика викладача щодо студента. Відвідування занять є обов'язковим. Оцінювання знань студентів із навчальної дисципліни здійснюється на основі результатів поточного (аудиторні заняття, індивідуальна науково-дослідна робота) та підсумкового (модульного) контролю. Оцінювання практичних робіт кожної змістової теми здійснюється за 2–3-ох бальною шкалою (максимальна кількість балів за 8 тем становить 35 балів). Оцінка за виконання ІНДЗ – 5 балів. Оцінка за модульний контроль встановлюється за виконання студентом 2 контрольних робіт (за кожний змістовий модуль), що передбачають перевірку теоретичних знань. Контрольні роботи оцінюються за 30-бальною шкалою.

Політика щодо академічної доброчесності. Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників СНУ ім. Лесі Українки», що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://ra.eenu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

Політика щодо дедлайнів та перескладання. Терміни здачі практичних робіт, ІНДЗ, самостійної роботи повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, відрядження, участь у наукових конференціях чи інших заходах) навчання може відбуватись в дистанційній формі на платформі Moodle (<http://194.44.187.60/moodle/>). Пропущені заняття повинні бути відпрацьовані згідно графіку консультацій викладача. Практичні роботи та індивідуальні науково-дослідні роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку.

V. Підсумковий контроль

Форма контролю – залік. Залік проводиться на окремому занятті відповідно до розкладу після останнього лабораторного (практичного, семінарського) заняття та модульного підсумкового контролю. Під час

модульного підсумкового контролю викладач оголошує загальну кількість накопичених студентом балів. Якщо студент набрав 60 і більше балів, то залік може бути виставлений за результатами підсумкового модульного контролю на момент проведення заліку. У разі, якщо студент бажає поліпшити свою оцінку, він складає залік за всією програмою навчальної дисципліни. При цьому в підсумковій оцінці не враховуються накопичені бали. У випадку незадовільної підсумкової оцінки або за бажанням підвищити рейтинг студент може дібрати бали, виконавши певний вид робіт (наприклад, здати одну із тем або перездати якусь тему, написавши підсумковий тест тощо).

Присутність всіх студентів на заліку – обов’язкова. У разі нез’явлення, набрані бали за результатами підсумкового модульного контролю не виставляються. У відомості підсумкового контролю знань студентів викладач робить запис «не з’явився».

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90–100	Відмінно
82–89	Дуже добре
75–81	Добре
67–74	Задовільно
60–66	Достатньо
1–59	Незадовільно

VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Беляєва А. М. Усе про ресторанний бізнес. Донецьк : ТОВ «ВКФ «БАО», 2009. 544 с.

Вакулик І. І. та ін. Етикет та культура харчування : навчальне видання. К.: Вид-во ТОВ «Аграр Медіа Груп», 2010. 68 с.

Гриценко С. П. та ін. Етикет харчування: навчальне видання. К.: НАУ, 2005. 38 с.

Магалецька І. А. Сервіс у ресторанному господарстві: конспект лекцій для студ. спец. 241 «Готельна і ресторанна справа». К. : НУХТ, 2015. 83 с.

Малюк Л. П., Варипаєва Л. М. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посібник. Х. : ХДУХТ, 2016. 146 с.

Полотай Б. Я. Культура в закладах готельно-ресторанного господарства : завдання та методичні вказівки до практичних занять для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня зі спеціальностей 241 «Готельно-ресторанна справа». Львів : Видавництво ЛТЕУ, 2018. 25 с.

Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навчальний посібник. Львів : Видавництво «Знання», 2006. 291с.

Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі : навч. пос. Київ: «Видавництво Ліра-К», 2014. 280 с.

Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа. Львів: Афіша, 2010. 304 с.

Самодай В. П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи : навч. посіб. Суми : Вид-во Сумського ДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.

Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. пос. К. : Знання, 2006. 391 с.

Чмут Т. К. Етика ділового спілкування: навч. посіб. К. : Вікар, 2002. 223 с.

Укладач

асист. Пасічник М. П.